

АНАЛИЗ СОБЛЮДЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПАССАЖИРОВ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Авдюков Е.В., Сарыков П.В., Шарафитдинова Н.В.

КЖТ УрГУПС, УрФУ имени первого Президента России Б.Н.Ельцина
институт новых материалов и технологий г.Екатеринбург, Россия

y.avdyukov@bk.ru, sarikovy@citydom.ru, selevsho@yandex.ru

Аннотация. В представленной работе представлены основные требования нормативных документов по вопросам защиты прав потребителей. Освещены вопросы защиты прав потребителей как пользователей услуг железнодорожного транспорта, вопросы качества оказания услуг, комфортного пребывания пассажиров на объектах железнодорожного транспорта. Сформулированы задачи для завоевания высоких позиций в мировом рейтинге технологического лидерства.

Ключевые слова: право, безопасность, права потребителей, железнодорожный транспорт, перевозки, грузы, пассажиры, метрология, импортозамещение.

ANALYSIS OF COMPLIANCE WITH THE REQUIREMENTS FOR PROTECTING THE RIGHTS OF CONSUMERS OF RAILWAY PASSENGERS

Avdyukov E.V., Sarykov P.V., Sharafitdinova N.V.

Abstract. The presented work presents the basic requirements of regulatory documents on consumer protection. The issues of protecting the rights of consumers as users of railway transport services, issues of the quality of the provision of services, the comfortable stay of passengers at railway transport facilities are highlighted. The tasks for gaining high positions in the world ranking of technological leadership are formulated.

Key words: law, safety, consumer rights, railway transport, transportation, cargo, passengers, metrology, import substitution.

Вся наша жизнь, с чем бы мы не сталкивались, всегда связана, в основном, с правом. Сами того не осознавая, мы вступаем в различные правоотношения обыденные для нас – это и товар, который мы покупаем в магазине (заключаем

договор купли - продажи), садимся в общественный транспорт (становимся стороной в договоре перевозки), даже когда заходим в лифт – пользуемся коммунальными услугами.

Потребности населения в различных товарах и услугах обеспечивает торговля, производители, исполнители работ и услуг. Но в условиях нестабильной рыночной экономики они часто пытаются навязать потребителям выгодные для себя условия приобретения товаров и услуг. Особую тревогу вызывает то, что иногда часть товаров оказывается низкого качества. Потребитель должен быть уверен, что он получает достоверную информацию о товаре и его изготовителе, что это качественный товар, безопасный для его жизни и здоровья, что он вправе отстаивать свои интересы, в том числе и в судебных органах.[1]

9 апреля 1985г. была принята резолюция Генеральной Ассамблеи ООН «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей», которая закрепила 8 основополагающих прав потребителей, добавив к вышеперечисленным право на потребительское образование, право на удовлетворение базовых потребностей, право на качество, право на возмещение ущерба.

Практически все эти права нашли отражение в российском законодательстве о защите прав потребителей.

Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (в ред. от 01.05.2017г.) «О защите прав потребителей» состоит из четырёх глав, включающих в себя 46 статей. Первая глава определяет основные положения закона, круг прав и обязанностей потребителей и поставщиков, продавцов или исполнителей работ. Кроме того, даны общие определения терминов и рассмотрены вопросы ответственности и судебной защиты прав.

Закон РФ «О защите прав потребителей» регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), государственную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Вопросы защиты прав потребителей как пользователей услуг железнодорожного транспорта относятся к приоритетным задачам. Железнодорожный транспорт является наиболее массовым, востребованным и

социально ориентированным (доступным) в силу значительной развитости сети железных дорог в России.

Вопросы качества оказания услуг, комфортного пребывания пассажиров на объектах железнодорожного транспорта, связанных с обслуживанием и перевозкой пассажиров, постоянно находятся в центре внимания.

Выявленным нарушениям законодательства даётся строгая правовая оценка, с целью их устранения принимаются различные меры реагирования, в том числе гражданско-правового характера, к которым относится право на обращение с иском в суд в защиту прав, свобод и интересов неопределённого круга лиц.

Очень актуальной является тема комфортного и безопасного пребывания на пассажирских платформах граждан, осуществляющих посадку в поезд или высадку из поезда, особенно – несовершеннолетних, престарелых, инвалидов и пассажиров с детьми.

Для этого в целях обеспечения прав и законных интересов пассажиров законодательством предусмотрено оборудование пассажирских платформ навесами или павильонами (стационарными помещениями без дверей и мест для отдыха, как правило, совмещенными с билетными кассами) для укрытия от неблагоприятных погодных условий как пассажиров, так и граждан, провожающих и встречающих пассажиров.

Статьей 3 Федерального закона «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» от 10.01.2003г. №18-ФЗ (в ред. от 18.07.2017г.) установлено, что пассажиры, а также физические лица, имеющие намерение воспользоваться или пользующиеся услугами по перевозкам пассажиров, багажа, грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, как потребители, пользуются всеми правами, предусмотренными законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.

Ключевой является норма пункта 1 статьи 7 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 01.05.2017г.), в соответствии с которой потребитель имеет право на то, чтобы оказываемая пассажиру услуга при обычных условиях была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке. [2]

В соответствии с пунктом 3 статьи 1 Федерального закона от 10.01.2003 N 17-ФЗ (ред. от 26.07.2017г.) «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» функционирование железнодорожного транспорта осуществляется, в том числе, исходя из принципа доступности, безопасности и качества оказываемых пассажирам услуг. При этом владельцы инфраструктур, перевозчики и другие участники перевозочного процесса в пределах установленной законодательством Российской Федерации о железнодорожном транспорте компетенции обязаны обеспечить безопасные для жизни и здоровья пассажиров условия проезда.

Аналогичная норма закреплена в статье 80 Федерального закона «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации», в силу которой перевозчики и владельцы инфраструктур должны обеспечивать безопасность перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа, качественное обслуживание пассажиров на железнодорожных станциях, железнодорожных вокзалах, пассажирских платформах и в поездах, сохранность перевозимых багажа, грузобагажа, движение пассажирских поездов в соответствии с расписанием, своевременную доставку багажа, грузобагажа. Здесь же установлено, что на железнодорожных станциях сооружаются пассажирские платформы, оборудованные навесами и павильонами в соответствии с нормами технологического проектирования и содержания связанных с обслуживанием пассажиров объектов железнодорожного транспорта, утверждёнными федеральным органом исполнительной власти в области железнодорожного транспорта.

Разработанные в соответствии с Федеральным законом «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации, утверждённые Приказом Министерства транспорта России от 21 декабря 2010 г. № 286, в пункте 29 устанавливают, что здания, платформы и другие сооружения и устройства, предназначенные для обслуживания пассажиров, должны обеспечивать безопасное выполнение операций, связанных с перевозками и обслуживанием пассажиров и других лиц.

Исходя из конституционного принципа равенства прав граждан, предусмотренного статьей 19 Конституции Российской Федерации, пользователи услуг по перевозке пассажиров в пригородном сообщении (посадка/высадка пассажиров на расположенных на перегонах платформах остановочных пунктов) не могут быть более защищены законом, нежели

пассажиры, осуществляющие посадку/высадку в поезда дальнего следования и пригородные поезда на пассажирских платформах железнодорожных станций.

Сегодня Россия для завоевания высоких позиций в мировом рейтинге технологического лидерства ставит перед собой задачу реализовать свой шанс через внедрение современных и качественных решений, новейших разработок в сфере промышленности. В этом свете стоящие на текущей повестке дня вопросы о направлениях развития метрологии на ближайшую перспективу приобретают особое значение.

В 2016 году принят главный документа, в котором определены долгосрочные приоритеты, цели и задачи развития метрологии – Стратегия обеспечения единства измерений в Российской Федерации до 2025 года. Этот документ стал одним из важнейших инструментов решения ряда важных задач, стоящих перед российской промышленностью.

Для нашей страны принципиально важно продолжить наращивание возможностей и технических параметров глобальной навигационной спутниковой системы ГЛОНАСС. Необходимо обеспечить внедрение отечественных спутниковых навигационных технологий и услуг в России, расширение их использования в международном пространстве.

Библиографический список

1. Иванов, И.А. Метрология, стандартизация и сертификация на транспорте: Учебник / И.А. Иванов. - М.: Academia, 2018. - 32 с.
2. Шарафитдинова Н.В. Метрология, стандартизация и сертификация: учеб. пособие. – М.: ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2019. – 396 с.